

ABSTRAK

Persaingan di dunia bisnis saat ini, membuat banyak perusahaan berlomba-lomba untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, begitu juga yang terjadi pada Toko Buku Togamas Ujo Yogyakarta. Kepuasan pelanggan sangat diperlukan karena membuat pelanggan untuk tetap setia membeli produk dari Toko Buku Togamas Ujo Yogyakarta, meskipun pelanggan mendapatkan banyak tawaran dari perusahaan lain. Dalam penelitian ini, subjek yang digunakan adalah Toko Buku Togamas Ujo Yogyakarta. Tujuan dari penelitian ini adalah: Ingin mengetahui bagaimana perencanaan, implementasi, dan evaluasi strategi *customer relations* yang dilaksanakan oleh Toko Buku Togamas Ujo Yogyakarta, dan menganalisa strategi *customer relations* Toko Buku Togamas Ujo Yogyakarta menggunakan sistem pelayanan prima dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan data kualitatif, dan menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara: observasi, wawancara, dan studi pustaka. Dengan begitu analisis penelitian ini dapat dipahami dengan melukiskan dan menerangkan fakta, tidak berdasarkan pada angka-angka, tetapi pada uraian penjelasan dari suatu fakta yang ada. Dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa Toko Buku Togamas Ujo Yogyakarta melakukan kegiatan *customer relations* secara terencana untuk menarik perhatian calon pelanggan atau bahkan mempertahankan pelanggan lama untuk dapat tetap loyal kepada Toko Buku Togamas Ujo Yogyakarta. Perencanaan kegiatan *customer relations* yang dilakukan oleh Toko Buku Togamas Ujo Yogyakarta memiliki pola yang sama di tiap tahunnya, dan yang berperan dalam pelaksanaan kegiatan *customer relations* Toko Buku Togamas Ujo Yogyakarta adalah *customer service*. Strategi *customer relations* yang dilakukan oleh Toko Buku Togamas Ujo Yogyakarta adalah pengumpulan *database* (nomor telepon/HP/email), dan berhubungan secara tatap muka (*face to face*) untuk menjalin hubungan / kemitraan yang baik dengan pelanggan. Dalam penelitian ini juga ditemukan bahwa adanya ketidaksamaan pemahaman antara pihak manajemen dan staf karyawan Toko Buku Togamas Ujo Yogyakarta mengenai pemberian *reward* terhadap karyawan yang memiliki prestasi kerja dan kredibilitas SDM yang baik bagi pihak Toko Buku Togamas Ujo Yogyakarta. Strategi *customer relations* yang dilakukan oleh Toko Buku Togamas Ujo Yogyakarta hasilnya belum begitu optimal, dikarenakan adanya kekurangan SDM. Saran untuk pihak Toko Buku Togamas Ujo Yogyakarta, untuk menciptakan *strategi customer relations* yang lebih baik dalam pencapaian tujuannya, maka pihak manajemen Toko Buku Togamas Ujo Yogyakarta harus lebih intensif lagi dalam melakukan pendekatan kepada *internal* (karyawan) maupun *eksternal* (pelanggan) Toko Buku Togamas Ujo Yogyakarta, serta lebih diperhatikan lagi kapasitas SDM yang ada sesuai dengan kebutuhan di dalam pelaksanaan pekerjaannya.

ABSTRACT

Competition in today's business world, making many companies vying to increase customer satisfaction, as well as that occurred in Togamas Ujo Yogyakarta Bookstore. Customer satisfaction is very necessary because it makes the customers to remain loyal to purchase products from the Togamas Ujo Yogyakarta Bookstore, although subscribers get many offers from other companies. In this study, subjects who used the Togamas Ujo Yogyakarta Bookstore. The purpose of this study is: Want to know how the planning, implementation, and evaluation of customer relations strategies implemented by the Togamas Ujo Yogyakarta Bookstore, and analyze customer relations strategy Togamas Ujo Yogyakarta Bookstore excellent service using the system in improving customer satisfaction. This research uses descriptive method with qualitative data, and use the techniques of data collection through: observation, interviews, and book study. Thus the analysis of this study can be understood by describing and explaining the facts, not based on numbers, but on the description explanation of a fact. From these results, it can be concluded that the Togamas Ujo Yogyakarta Bookstore customer relations activities are planned to attract the attention of prospective customers or retain old customers to remain loyal to the Togamas Ujo Yogyakarta Bookstore. Planning customer relations activities undertaken by the Togamas Ujo Yogyakarta Bookstore has the same pattern in each year, and that play a role in the implementation of customer relations Togamas Ujo Yogyakarta Bookstore is customer service. Customer relations strategy undertaken by the Togamas Ujo Yogyakarta Bookstore is a collection of databases (telephone number / mobile / email), and connect in person (face to face) for a relationship / partnership with customers. In this study also found that the inequality of understanding between management and staff employees Togamas Ujo Yogyakarta Bookstore regarding the provision of rewards for employees who have performance and credibility of good human resources for the Togamas Ujo Yogyakarta Bookstore. Customer relations strategy undertaken by the Togamas Ujo Yogyakarta Bookstore results have not so optimal, due to the shortage of human resources. Advice for the Togamas Ujo Yogyakarta Bookstore, to create customer relations strategy is better in achieving its objectives, the management Togamas Ujo Yogyakarta Bookstore must be more intensive in the approach to internal (employees) and externally (customers) Togamas Ujo Yogyakarta Bookstore, as well as more attention again the capacity of existing human resources in accordance with the requirements in conducting it's work.